

## TARGET PENINGKATAN PELAYANAN TERMINAL PURWOASRI

Agung Sedayu<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, Jln. Gajayana  
50 Malang Jawa Timur 65144 Telp/Fax. (0341) 55893, Email : [agung\\_resta@yahoo.ac.id](mailto:agung_resta@yahoo.ac.id)

### ABSTRAK

Terminal Purwoasri merupakan salah satu terminal tipe B di kabupaten Kediri Propinsi Jawa Timur memiliki peranan penting dalam menunjang transportasi antar kota dalam propinsi di Jawa Timur. Dilihat dari posisi dan letaknya, terminal ini berada di jalan nasional atau negara yang menghubungkan kota-kota besar di Jawa Timur, Jawa Tengah, dan DI Yogyakarta. Angkutan umum berupa bus yang memiliki trayek tersebut tidak masuk dan menggunakan pelayanan terminal Purwoasri, sebab tergolong tipe B yang melayani angkutan antar kota dalam propinsi (AKDP). Kondisi penurunan pelayanan ini ditambah permasalahan dengan tidak masuknya angkutan umum lain yang sebenarnya termasuk angkutan AKDP ke terminal ini. Untuk saat ini saja terminal Purwoasri cenderung sepi, bahkan sama sekali tidak dimasuki angkutan umum. Dengan latar belakang demikian, maka diperlukan penelitian yang bertujuan untuk melakukan evaluasi dalam menetapkan target peningkatan pelayanan terminal Purwoasri berdasarkan persepsi pengguna. Hasil evaluasi tersebut dianalisis sehingga diperoleh target peningkatan pelayanan sesuai dengan harapan pengguna. Metode yang digunakan adalah metode survei, wawancara, dan *Quality Function Deployment* (QFD). Responden sebagai pengguna yang menjadi target survei dan wawancara adalah penumpang angkutan umum. Survei yang dilakukan untuk menggali data kebutuhan pengguna, mencari indikator pelayanan, dokumentasi data instansi terminal, dan pengukuran fasilitas fisik terminal. Hasil penelitian memperoleh 20 respon teknis yang merupakan jawaban yang diberikan oleh pihak pengelola dari kebutuhan dan kepuasan pengguna. Dari 20 respon teknis yang diperoleh, respon teknis menunjang kebersihan terminal menjadi target paling tinggi dengan skor *own performance* yang tertinggi yaitu 401,079, sedangkan respon teknis menyediakan fasilitas telekomunikasi (wartel), warnet, atau TV menjadi target terendah sebab memiliki skor *own performance* yang paling kecil yaitu 375,286. Dua puluh target peningkatan pelayanan tersebut diklasifikasi ke dalam diagram afinitas dengan tiga klasifikasi utama yaitu Fasilitas, Kenyamanan, dan Pegawai atau Petugas.

**Kata kunci:** Peningkatan, pelayanan, terminal Purwoasri

### 1. PENDAHULUAN

Kabupaten Kediri berada dalam wilayah propinsi Jawa Timur didukung oleh tiga terminal angkutan jalan tipe B dan dua sub terminal (tipe C). Terminal tipe B yang dimaksud antara lain terminal Gumul di kecamatan Ngasem, Terminal Pare di kecamatan Pare, dan terminal Purwoasri di kecamatan Purwoasri. Sedangkan dua sub terminal yang dimiliki antara lain adalah sub terminal Pasar Pamenang di kecamatan Pare dan sub terminal Sambi di kecamatan Ringinrejo. Sesuai dengan fungsinya sebagai terminal tipe B, terminal Purwoasri memiliki lokasi dan posisi strategis untuk melayani angkutan kota dalam propinsi (AKDP) yang menghubungkan kota Surabaya dengan kota-kota wilayah barat Jawa Timur seperti Madiun, Ngawi, bahkan kota-kota di Jawa Tengah dan DI. Yogyakarta (Sedayu, 2013). Saat ini, Terminal Purwoasri mengalami perubahan fungsi dipakai sebagai area parkir kendaraan angkutan barang. Hampir seluruh angkutan umum berupa bus, MPU, dan taxi sudah tidak melakukan aktivitas transit atau alih moda angkutan di terminal ini. Dengan tidak masuknya kendaraan umum ke dalam terminal menyebabkan sepi pengunjung dan penumpang di terminal ini. Kondisi ini sudah berlangsung lama sejak didirikan pada tahun 2000 oleh

pemerintah daerah kabupaten Kediri. Untuk memecahkan permasalahan ini, diperlukan penelitian untuk melakukan evaluasi dalam menetapkan target peningkatan pelayanan terminal Purwoasri berdasarkan persepsi kepentingan dan kepuasan pengguna, yaitu penumpang angkutan umum yang melintas di dalam terminal. Metode yang digunakan di dalam penelitian ini adalah penggalian informasi kebutuhan pengguna yang disebut suara pengguna (*voice of user*). Analisis yang diterapkan adalah *Quality Function Deployment* (QFD) yang mempertimbangkan target peningkatan suatu pelayanan berdasarkan kepentingan dan kepuasan pengguna. Gambar 1 menunjukkan alih fungsi terminal menjadi lahan parkir truk angkutan barang, sedangkan Gambar 2 menunjukkan kondisi fasilitas terminal yang rusak dan tidak digunakan.



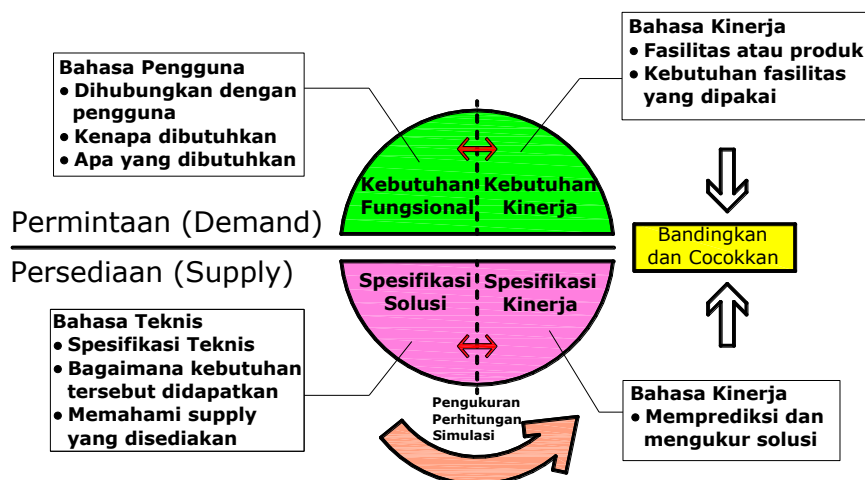
**Gambar 1.** Area terminal digunakan sebagai lahan parkir truk (Sumber : Sedayu, 2013)



**Gambar 2.** Fasilitas terminal mengalami kerusakan (Sumber : Sedayu, 2013)

## 2. KAJIAN PUSTAKA

Kerangka konsep penelitian terminal mengacu pada *Performance Based Design of Buildings* (PeBBU), *Final Domain Report*. CIBdf 2005. PeBBU memberikan konsep kualitas pelayanan suatu infrastruktur yang berbasis kinerja dengan mempertimbangkan keseimbangan antara aspek teknis terminal dengan kebutuhan pengguna, sehingga diharapkan ada kesesuaian antara aspek teknis dan aspek fungsi menurut pengguna. Gambar 3 merupakan konsep kinerja infrastruktur dari PeBBU.



**Gambar 3.** Bahasa Kinerja Diantara Dua Parameter  
Sumber: Spekkink, 2005

Terminal Purwoasri Kabupaten Kediri termasuk terminal tipe B dimana menurut Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 31 tahun 1995 memiliki definisi yaitu terminal yang berfungsi melayani kendaraan umum untuk angkutan antar kota dalam propinsi (AKDP), angkutan kota, dan angkutan pedesaan. Tabel 1 mengemukakan variabel-variabel penelitian yang digunakan dalam penyusunan variabel dalam alat pengukuran survei di dalam penelitian ini.

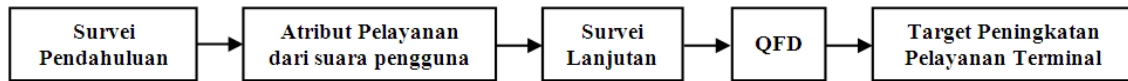
**Tabel 1.** Variabel-Variabel Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Tahun	Variabel Penelitian	Metode
1	Constantine	1999	Keamanan, informasi, ketersediaan fasilitas, dan keindahan	Survei dan analisis faktor
2	Dragu	2001	Keamanan, keandalan, frekuensi, ketercapaian, komoditas, informasi, kenyamanan, dan keindahan	Survei dan simulasi
3	Rauf	2002	Kelengkapan dan keadaan fasilitas, kenyamanan, dan keamanan	Survei, IPA, QFD
4	Harsanto	2007	Keandalan, daya tanggap, jaminan, dan tampilan fisik	Survei dan QFD
5	Rini	2007	Keamanan, fasilitas, pelayanan petugas, penanganan parkir, pelayanan bus, tiket, kebersihan dan kenyamanan, fasilitas penyeberangan, aksesibilitas, keselamatan, dan pelayanan operator.	Survei dan Analisis faktor
6	Marliana	2008	Kenyamanan, ketepatan waktu, kecepatan dan ketepatan pegawai dalam melayani penumpang, jumlah rute bus, fasilitas shelter, kepadatan bus, dan fasilitas penyandang cacat	<i>Servqual</i> dan QFD
7	Purba	2009	Fasilitas dan manajemen, aksesibilitas, tingkat pelayanan jalan, keamanan dan kenyamanan lingkungan.	<i>Analytical Hierarchy Process (AHP)</i>
8	Weningtyas	2009	Keandalan, aspek fisik, dan ketanggapan.	<i>Servqual</i> dan survei
9	Pati	2009	Waktu, fleksibilitas tempat pembayaran tiket, dan keselamatan penumpang dan barang	Survei dan regresi linier
10	Saputra	2010	Waktu kedatangan dan keberangkatan, sistem informasi pelayanan, kondisi jalan, dan fasilitas	Survei, CSI, IPA,
11	Sedayu	2013	Keandalan, ketersediaan, kemudahan, daya tahan, daya tanggap, kenyamanan, jaminan, frekuensi, kinerja, dan estetika	Survei dan IPA
12	Sedayu	2013	Keandalan, ketersediaan, kemudahan, daya tahan, daya tanggap, kenyamanan, jaminan, frekuensi, kinerja, dan estetika	Survei, IPA, dan QFD

### 3. METODE

#### Tahapan Penelitian

Data yang akan dianalisis berasal dari persepsi pengguna sehingga metode untuk mengidentifikasi atribut-atribut pelayanan terminal yaitu dengan teknik survei kepada pengguna melalui suara pengguna (*voice of user*). Metode yang dikembangkan dalam penelitian ini ditunjukkan pada Gambar 4.



**Gambar 4. Metode penelitian yang dikembangkan**

### **Penentuan Variabel Pelayanan Terminal**

Tahapan awal berupa penggalan informasi dan penetapan atribut pelayanan terminal melalui survei pendahuluan (Lihat Gambar 4). Survei pendahuluan memerlukan kuisioner pendahuluan dengan menggabungkan beberapa variabel dari penelitian terdahulu (lihat Tabel 1). Data diperoleh dari survei dan wawancara dengan menggunakan angket yang telah disusun melalui tahapan penelaahan kajian terdahulu dan survei pendahuluan. Tahap awal adalah menyusun indikator kinerja yang kemudian disebarkan kepada responden melalui survei pendahuluan. Hasil studi kajian terdahulu dan survei pendahuluan disusun menjadi indikator kinerja utama yang siap disebarkan pada survei lanjutan. Responden yang menjadi sasaran survei dan wawancara adalah pengguna terminal Purabaya yaitu penumpang angkutan umum. Indikator kinerja terminal digolongkan atas lima bagian utama yaitu Tingkat Kepentingan (TK), Tingkat Kepuasan Pengguna yang dirasakan atau aktual (KPA), dan Tingkat Kepuasan Pengguna yang diharapkan atau harapan (KPH).

### **Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian**

Instrumen survei lanjutan ketiga variabel tersebut diuji tingkat validitas dan reliabilitasnya. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kesahihan angket yang akan disebarkan kepada pihak yang menjadi sampel penelitian. Uji ini dilakukan terhadap 30 orang (Sugiyono, 2009). Alat pengumpul data yang digunakan adalah angket atau kuisioner dengan skala pengukuran sebagaimana tabel berikut :

**Tabel 2. Skala pengukuran instrumen penelitian**

Variabel	TK	KPA	KPH
Skala Pengukuran	1 = tidak penting	1 = tidak memuaskan	1 = tidak diharapkan
	2 = kurang penting	2 = kurang memuaskan	2 = kurang diharapkan
	3 = cukup penting	3 = cukup memuaskan	3 = cukup diharapkan
	4 = penting	4 = memuaskan	4 = diharapkan
	5 = sangat penting	5 = sangat memuaskan	5 = sangat diharapkan

Dalam penelitian ini, suatu instrumen dikatakan berkorelasi kuat apabila nilai korelasinya di atas angka 0,6 (Sugiyono, 2009). Untuk keperluan uji validitas, maka digunakan korelasi *product moment* dari Pearson, yaitu rumus yang akan menghitung koefisien korelasi masing-masing item dengan skor total. Adapun persamaannya menurut Pearson adalah :

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}} \dots \dots \dots (1)$$

Dimana :  $r_{xy}$  = Koefisien korelasi item yang dicari  
 X = Skor responden untuk tiap item  
 Y = Total skor tiap responden dari seluruh item  
 $\sum X$  = Jumlah skor dalam distribusi X

$\Sigma Y$  = Jumlah skor dalam distribusi Y  
 $\Sigma X^2$  = Jumlah kuadrat masing-masing skor X  
 $\Sigma Y^2$  = Jumlah kuadrat masing-masing skor Y  
N = Jumlah subyek

Uji reliabilitas dilakukan setelah dilakukan uji validitas yang bertujuan untuk mengetahui apakah alat pengumpul data pada dasarnya menunjukkan tingkat ketepatan, keakuratan, kestabilan, atau konsistensi alat tersebut dalam mengungkapkan gejala tertentu dari sekelompok individu, walaupun dilakukan pada waktu yang berbeda. Uji reliabilitas dilakukan terhadap pernyataan-pernyataan yang sudah berkorelasi kuat. Untuk menguji *Internal Consistency* dengan menggunakan koefisien konsistensi (*Alpha Cronbach*). Persamaan *Alpha Cronbach* yang digunakan dalam uji reliabilitas ini adalah:

$$r_1 = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ \frac{1 - \sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right] \dots\dots\dots (2)$$

Dimana :  $r_1$  = Konsistensi instrumen  
K = Banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal  
 $\Sigma \sigma b^2$  = Jumlah varians butir  
 $\sigma b^2$  = Varians total

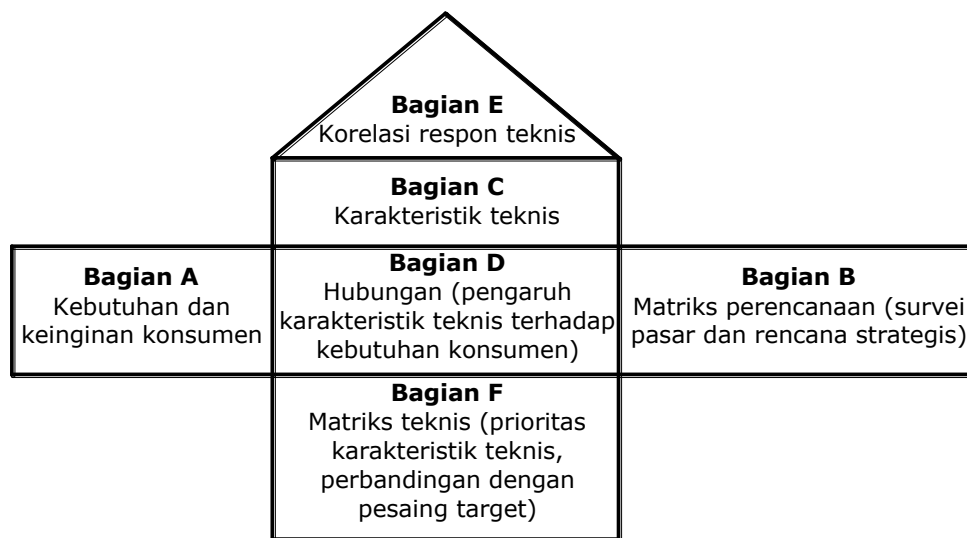
Dengan ketentuan bahwa apabila nilai koefisien alpha (koefisien *Alpha Cronbach*) berada di atas 0,60 (Sugiyono, 2009). Penentuan sampel penelitian dicari dengan

persamaan Bernoulli :  $N \geq \frac{\left( Z_{\frac{\alpha}{2}} \right)^2 p \cdot q}{e^2}$ , sehingga menjadi  $N \geq \frac{(1,96)^2 \cdot 0,95 \cdot 0,05}{(0,05)^2} \rightarrow$   
 $N \geq 72,99 \approx 73$

Dimana, N = jumlah sampel minimum; Z = nilai distribusi normal; e = tingkat kesalahan; p = proporsi jumlah kuisioner yang dianggap benar; dan q = proporsi jumlah kuisioner yang dianggap salah. Nilai yang dianggap benar sebesar 95%, maka jumlah kuisioner yang dianggap salah adalah 5%. Untuk menghindari kekurangan data akibat kesalahan pengisian atau tidak kembalinya kuisioner diputuskan dipakai 75 orang responden.

### Quality Function Deployment (QFD)

QFD Untuk mengetahui prioritas dan target peningkatan kualitas pelayanan terminal menurut pengguna perlu dibuat rumah kualitas (*house of quality*) yang merupakan bagian analisis QFD seperti ditunjukkan pada Gambar 5.



**Gambar 3. Rumah kualitas dalam QFD**  
**Sumber : Rauf, 2002**

Tahapan dalam analisis QFD meliputi :

1. *Customer Satisfaction Performance*: penilaian pengguna tentang seberapa baik pelayanan pihak pengelola atau pihak manajemen yang diberikan kepada pengguna.

$$\text{Rumusnya adalah: } WAP = \frac{\sum PW}{N} = \frac{\sum (TP) \times n}{N} \dots\dots\dots (3)$$

Dimana, WAP = *Weight average performance*  
PW = *Performance weight*  
TP = Skala tingkat kepuasan  
N = jumlah responden

2. *User Expected Performance* : bagian dari *User Performance* yang diharapkan,

$$WAP = \frac{\sum EPW}{N} = \frac{\sum (TH) \times N}{N} \dots\dots\dots (4)$$

Dimana, EPW = *expected performance weight*  
TH = Skala tingkat kepuasan harapan  
N = Jumlah responden

3. *Gap* yang bernilai negatif menunjukkan permasalahan yang dihadapi oleh pihak pengelola sehingga perlu dilakukan tindakan perbaikan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.
4. *Goal* : seberapa besar tingkat performansi kepuasan yang diharapkan dapat dicapai oleh pihak pengelola atau manajemen untuk memenuhi setiap keinginan pengguna.
5. *Improvement Ratio (IR)* : suatu ukuran seberapa besar yang harus dilakukan oleh pihak pengelola atau manajemen dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan.

$$IR = \frac{\text{Goal}}{\text{CSP}} \dots\dots\dots (5)$$

Dimana USP = *User Satisfaction Performance*

6. *Sales Point* ditentukan oleh pihak pengelola, nilai ini mencerminkan kemampuan menjual jasa (pelayanan) dan produk-produk berdasarkan seberapa baik setiap keinginan pengguna atau pengguna dapat terpenuhi. Skala untuk *Sales Point* adalah :  
-1,0 menunjukkan tidak ada titik penjualan  
-1,2 menunjukkan titik penjualan menengah

-1,5 menunjukkan penjualan kuat

7. *Raw Weight* berisi nilai perhitungan dari data dan keputusan yang dibuat selama penyusunan matriks perencanaan. Nilai dari *Raw Weight* untuk setiap *User Need* adalah:  $Raw\ Weight = IU \times IR \times SP$ .....(6)

Dimana,  $RW = Raw\ Weight$

$IU = importance\ to\ user$

$IR = improvement\ ratio$

$SP = Sales\ point$




8. *Normalized Raw Height (NRH)* berisi nilai *Raw Weight (RW)* diskalakan pada rancangan antara 0 sampai 1 atau dinyatakan dalam presentase.

$$NRH = \frac{RW}{RW_{Total}} \dots\dots\dots(7)$$

9. Respon Teknis adalah hasil diskusi peneliti dan pengelola yang harus dimiliki sebuah terminal angkutan umum menurut masukan pengguna.

10. Matriks Hubungan menggambarkan pengaruh respon teknis terhadap kebutuhan pengguna dan performansi kepuasan pengguna.

**Tabel 3.** Simbol-simbol matriks hubungan

Pengertian	Simbol	Nilai Numerik
Tidak ada hubungan	Kosong	0
Terdapat hubungan		1
Hubungan Moderat		3
Hubungan Kuat		9

Sumber : Rauf, 2002

Nilai prioritas menggambarkan kontribusi dari respon teknis terhadap pemenuhan keinginan konsumen,  $Cont = \sum NRH \times \text{Nilai Numerik}$ ..... (8)

Nilai kontribusi atau *normalized contribution (NC)* : prioritas dan respon teknis dalam skala 0 hingga 1 menunjukkan prosentase yang didapat dari:

$$NC = \frac{Cont}{Total\ Cont} \dots\dots\dots(9)$$

Dimana  $cont = contribution$

11. *Own Performance (OP)* dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$OP = \frac{\sum (CSP \times nv)}{\sum nv} \dots\dots\dots(10)$$

Dimana,  $CSP = customer\ satisfaction\ performance$

$nv = numerical\ value$

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil penggalan Suara Pengguna

Tahapan survei pendahuluan mendapatkan suara pengguna (*voice of user*) yang terdiri atas sepuluh atribut pelayanan utama terminal. Berikut Tabel 2 yang menunjukkan suara pengguna dengan dan peringkat skor masing-masing atribut

**Tabel 4. Suara Pengguna terminal Purwoasri**

No	Atribut Pelayanan Terminal	Skor Total	Rangking
1	Jaminan keamanan, keselamatan, kesehatan, dan ketersediaan moda angkutan	127	2
2	Daya tanggap petugas dalam hal pemberian perhatian, tanggap terhadap permasalahan, sopan dan ramah, dan memiliki keterampilan yang memadai	110	8
3	Kinerja fasilitas terminal meliputi pencahayaan, penghawaan, parkir, jalan, ruang tunggu, musholla, kios, koridor, kamar mandi, taman, dan persampahan	122	3
4	Estetika ruang tunggu, koridor, gate kedatangan dan keberangkatan, taman, dan lansekap	117	5
5	Kemudahan dalam hal lokasi, sirkulasi, mendapat tiket, harga, informasi, fasilitas, dan tidak ada biaya tambahan (pungutan liar)	112	7
6	Keandalan (reliabilitas) dalam hal kedatangan dan keberangkatan, waktu tunggu, dan pelayanan tiket angkutan umum	143	1
7	Daya tahan atau keawetan (durabilitas) pelayanan fasilitas dan angkutan umum	105	9
8	Frekuensi dalam hal antrian penumpang, kepadatan pengunjung, dan tingkat kemacetan arus kendaraan di dalam terminal	104	10
9	Kenyamanan dari asap rokok, asap kendaraan, bau tidak sedap, kebisingan, silau, view, kebersihan terminal, keteraturan dan ketertiban, dan tidak adanya calo-calo	114	6
10	Ketersediaan fasilitas terminal	119	4

### Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen uji coba terhadap 30 orang diperoleh Tingkat Kepentingan Pengguna dengan nilai korelasi lebih besar dari 0,6, sedangkan koefisien alphanya sebesar 0,982 dan nilai alpha (*Cronbach's Alpha*) ini lebih besar dari 0,6, berarti seluruh item pertanyaan dalam instrumen Tingkat Kepentingan dinyatakan valid dan andal. Untuk instrumen Kepuasan Pengguna mempunyai nilai korelasi lebih besar dari 0,6. Sedangkan koefisien alphanya (*Cronbach's Alpha*) sebesar 0,924 (lebih besar dari 0,6). Dengan demikian berarti item pertanyaan dalam instrumen Kepuasan Pengguna dinyatakan valid dan andal.

### Tahapan QFD

Langkah awal dalam analisis QFD adalah menentukan nilai beda (*gap*) antara kepuasan pengguna aktual (KPA) dan kepuasan pengguna harapan (KPH) seperti pada Tabel 5.

**Tabel 5. Nilai *gap* kepuasan pengguna aktual dan harapan di Terminal Purwoasri**

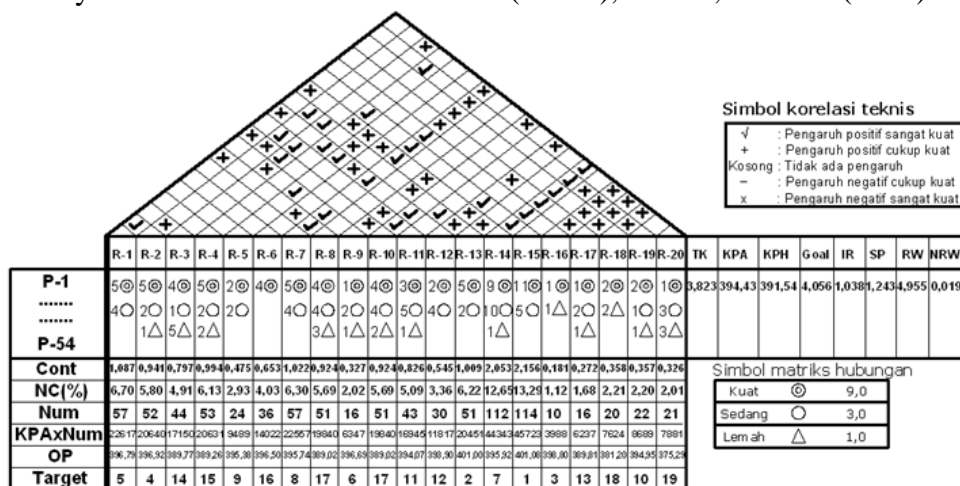
Notasi AP	Nilai Rata-Rata (mean)		Gap	Notasi AP	Nilai Rata-Rata (mean)		Gap
	KPA	KPH			KPA	KPH	
1	3,707	3,693	0,013	28	3,880	3,960	-0,080
2	3,947	3,987	-0,040	29	4,093	4,120	-0,027
3	3,893	3,920	-0,027	30	3,813	3,733	0,080
4	3,880	3,933	-0,053	31	4,453	4,320	0,133
5	3,947	4,013	-0,067	32	3,933	3,693	0,240
6	3,867	3,907	-0,040	33	3,747	3,813	-0,067
7	4,067	3,880	0,187	34	4,027	4,107	-0,080
8	3,773	3,733	0,040	35	3,960	4,013	-0,053
9	3,827	3,800	0,027	36	3,960	3,720	0,240
10	3,960	4,093	-0,133	37	4,133	3,947	0,187
11	3,613	3,560	0,053	38	3,960	3,987	-0,027
12	4,040	4,147	-0,107	39	3,933	3,947	-0,013
13	3,853	3,880	-0,027	40	4,067	4,280	-0,213
14	3,787	3,893	-0,107	41	3,773	3,720	0,053
15	4,053	4,160	-0,107	42	3,933	3,827	0,107
16	3,880	3,800	0,080	43	4,120	4,200	-0,080



17	4,107	4,227	-0,120	44	3,693	3,920	-0,227
18	3,773	3,827	-0,053	45	4,040	4,133	-0,093
19	3,787	3,733	0,053	46	3,707	3,680	0,027
20	3,947	3,920	0,027	47	3,813	3,760	0,053
21	3,613	3,600	0,013	48	3,827	3,933	-0,107
22	3,693	3,747	-0,053	49	3,613	3,547	0,067
23	3,627	3,600	0,027	50	4,027	4,000	0,027
24	3,947	3,773	0,173	51	3,493	3,707	-0,213
25	3,973	4,160	-0,187	52	3,707	3,640	0,067
26	4,107	4,120	-0,013	53	3,813	3,867	-0,053
27	3,867	3,747	0,120	54	3,773	3,733	0,040

Selanjutnya dapat dibuat respon teknis (karakteristik ) untuk menjawab prioritas utama tingkat kepentingan dari IPA dan Gap (Tabel 4.26) sebagai berikut,

1. Menambah fasilitas dan petugas kesehatan (R-1)
2. Meningkatkan pelayanan dan kinerja petugas (R-2)
3. Menambah dan menjamin kejelasan fasilitas informasi perjalanan (R-3)
4. Merawat fasilitas kamar mandi (R-4)
5. Memperbaiki fasilitas jalan (R-5)
6. Menambah fasilitas parkir (R-6)
7. Memperindah ruang tunggu dan koridor (R-7)
8. Memperindah taman dan lansekap (R-8)
9. Mempermudah pencapaian menuju terminal (R-9)
10. Menambah fasilitas informasi dan pengaduan (R-10)
11. Memberikan pelayanan tepat waktu (R-11)
12. Meningkatkan upaya perawatan fasilitas (R-12)
13. Meningkatkan kualitas pelayanan angkutan (R-13)
14. Memberikan kenyamanan luar dan dalam terminal (R-14)
15. Menunjang kebersihan terminal (R-15)
16. Menambah kapasitas ruang tunggu (R-16)
17. Menambah fasilitas kios dan retail (R-17)
18. Menyediakan kantin, restoran, toko makanan yang memadai (R-18)
19. Menambah jumlah dan kapasitas kamar mandi (R-19)
20. Menyediakan fasilitas telekomunikasi (wartel), warnet, atau TV (R-20)



Gambar 4. Rumah kualitas pelayanan terminal Purwoasri Kediri

**Tabel 6. Hasil analisis QFD dengan rumah kualitas untuk terminal Purwoasri**

No	Respon Teknis	Own Performance	Target	No	Respon Teknis	Own Performance	Target
1	R-1	396,789	5	11	R-11	394,070	11
2	R-2	396,923	4	12	R-12	393,900	12
3	R-3	389,773	14	13	R-13	401,000	2
4	R-4	389,264	15	14	R-14	395,920	7
5	R-5	395,375	9	15	R-15	401,079	1
6	R-6	389,500	16	16	R-16	398,800	3
7	R-7	395,737	8	17	R-17	389,813	13
8	R-8	389,020	17	18	R-18	381,200	18
9	R-9	396,688	6	19	R-19	394,955	10
10	R-10	389,020	17	20	R-20	375,286	19

Respon teknis menunjang kebersihan terminal (R-15) menjadi target paling tinggi dengan skor *own performance* yang tertinggi (401,079). Sedangkan respon teknis menyediakan fasilitas telekomunikasi (wartel), warnet, atau TV (R-20) menjadi target terendah sebab memiliki skor *own performance* yang paling kecil (375,286).

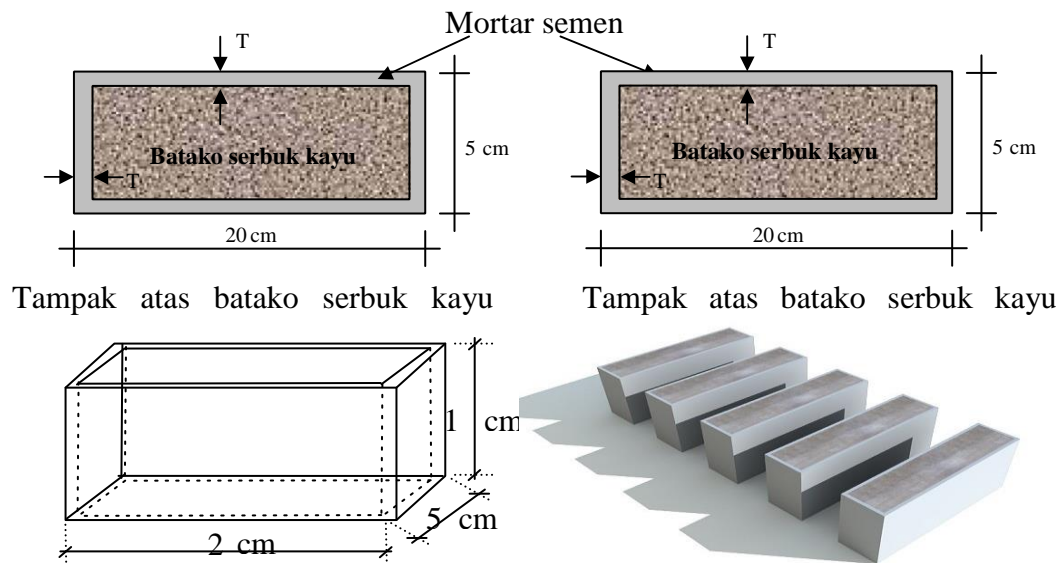
## 5. KESIMPULAN

Penurunan pelayanan terminal TOW dapat disebabkan oleh lokasinya yang jauh dari simpul transportasi umum di Kabupaten Kediri, walaupun lokasi tersebut berdekatan dengan jalur transportas AKAP Surabaya-Madiun-Di. Yogyakarta. Disamping itu perlu adanya kajian yang mengevaluasi pelayanan fasilitas yang tersedia di terminal ini. Evaluasi pelayanan terminal TOW melalui tahapan survei dan wawancara dengan pengguna mendapatkan 10 atribut utama yaitu jaminan, daya tanggap, kinerja, estetika, kemudahan, keandalan, daya tahan atau keawetan, frekuensi, kesenangan dan kenyamanan, dan ketersediaan. Dari 10 atribut tersebut, keandalan memiliki skor tertinggi tingkat kebutuhan bagi pengguna. Penentuan target peningkatan kinerja terminal memperoleh 20 respon teknis pengelola terminal terhadap kepuasan harapan pengguna. Respon teknis menunjang kebersihan terminal menjadi target paling tinggi dengan skor *own performance* yang tertinggi yaitu 401,079, sedangkan respon teknis menyediakan fasilitas telekomunikasi (wartel), warnet, atau TV menjadi target terendah sebab memiliki skor *own performance* yang paling kecil yaitu 375,286. Dua puluh target peningkatan pelayanan tersebut diklasifikasi ke dalam diagram afinitas dengan tiga klasifikasi utama yaitu Fasilitas, Kenyamanan, dan Pegawai atau Petugas.

## 6. DAFTAR PUSTAKA

1. Anonim. *Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 31 Tahun 1995 Tentang Terminal Transportasi Jalan*. Jakarta : Kementerian Perhubungan.
2. Constantine, KOH.1999. *An Exploratory Study Into The Desired Amenities In Public Transport Terminals By Central Business District Workers*. MMUTIS Tachnology Report, School of Urban and Regional Planning, University of The Philippines
3. Dragu , V., Rosca E., Rusca, F. 2001. *Service Quality in The Terminal Joining Magistral and Urban Transport*. Transportation faculty, Politehnica University of Bucharest, Rumania.
4. Ismail, Siddik. 2008. *Optimalisasi Pengoperasian Terminal Penumpang Bandar Raya Payung Sekaki Kota Pekanbaru*. Balitbang Propinsi Riau.
5. Harsanto, Budi. 2007. *Aplikasi Quality Function Deployment pada Kereta Api Argo Wilis*. Jurnal Bisnis dan Manajemen. Magister Manajemen Sekolah Tinggi Manajemen Bisnis Telkom Bandung.

6. Marlina, Sonya., dkk. 2008. *Integrasi Servqual dan QFD Meningkatkan Kualitas Layanan Angkutan Massa Trans Jogja*. Seminar Nasional Aplikasi Sains dan Teknologi IST AKPRIND Yogyakarta.
7. Pati, Rhony., Radam, Iphan f., Arifin, Asrul. 2009. *Persepsi Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Angkutan Travel Rute Muara Teweh-Banjarmasin*. Simposium XII FSTPT Universitas Kristen Petra Surabaya.
8. Purba, Djamahaen.2008. *Analisis Prioritas Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektifitas Fungsi Terminal Sarantama (Studi Kasus Terminal Sarantama Kota Pematang Siantar*. Sekolah Pascasarjana Universitas Sumatera Utara, Medan.
9. Rauf, Nurhayati. 2002. *Penerapan Quality Function Deployment Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terminal Angkutan Umum : Studi Kasus Pada Terminal Angkutan Umum Sungguminasa – Gowa*. Pascasarjana Teknik Industri ITS Surabaya
10. Rini, Indri Nurvia Puspita. 2007. *Analisis Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Pelayanan Bus Way (Studi Kasus Bus Way Trans Jakarta Koridor I)*. Program Pascasarjana Program Magister teknik Sipil Universitas Diponegoro Semarang.
11. Saputra, M. Taufiq Yuda., Kartika, A. Agung Gde. 2010. *Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kinerja Pelayanan Terminal Makassar Metro Kota Makassar*. Pascasarjana Teknik Sipil FTSP ITS Surabaya.
12. Sedayu, Agung. 2013. *Evaluasi Kualitas Pelayanan Terminal Joyoboyo Kota Surabaya*. Penelitian Hibah Institusi Batch-2 Universitas Brawijaya, Malang.
13. Sedayu, Agung. 2013. *Pemodelan Pelayanan Terminal Penumpang Transportasi Jalan Berbasis Kepuasan Pengguna*. Pascasarjana Teknik Sipil Universitas Brawijaya Malang.
14. Sedayu, Agung. 2013. *Evaluasi Pelayanan Terminal Tipe B di Kabupaten Kediri*. Laporan Penelitian Penguatan Program Studi Fakultas Sains dan Teknologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
15. Spekkink, Dik. 2005. *Performance Based Design of Buildings, Final Domain Report..* CIBdf. Netherland
16. Sugiyono, 2009. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: penerbit Alfabeta.
17. Weningtyas, Widyarini., Karsaman, Rudy Hermawan. 2009. *Evaluasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) untuk Prasarana Jalan Tol*. Simposium XII FSTPT Universitas Kristen Petra Surabaya.



**Gambar 1 :** Rencana pembuatan benda uji batako

Sketsa rencana pembuatan benda uji dan ilustrasi batako serbuk kayu komposit mortar semen seperti terlihat pada Gambar 1. Keterangan: T = Tebal lapisan luar

### Proses Penelitian

Berikut bagan alir penelitian (langkah langkah penelitian) yang dilakukan dapat dilihat pada Gambar 2 dibawah ini.



**Gambar 2:** Bagan alir penelitian